

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Aspects juridiques de la télématique

Thunis, Xavier; Pouillet, Yves

Published in:
Sécurité et protection en informatique

Publication date:
1982

Document Version
le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

Citation for pulished version (HARVARD):

Thunis, X & Pouillet, Y 1982, Aspects juridiques de la télématique. Dans *Sécurité et protection en informatique*. FBVI-FAIB, Bruxelles, p. 189-203.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

ASPECTS JURIDIQUES DE LA TELEMATIQUE

L'exposé étudie les problèmes que pose la télématique essentiellement mais non exclusivement sous l'angle du droit de la consommation. Dans une première partie, on s'attachera à définir la télématique et à évoquer ses domaines d'application (Chapitre I Définition et Généralités). Dans une seconde partie, on développera les questions juridiques que suscite l'utilisation de cette technique nouvelle (Chapitre II Questions juridiques).

Chapitre I - Définition et généralités

1. La télématique est l'ensemble des services nouveaux liés aux Télécommunications et à l'ordinateur(1).

Concrètement, c'est une technique qui associe le téléviseur, le réseau téléphonique et l'informatique.

2. Les domaines où la télématique trouve à s'appliquer sont trop nombreux pour qu'il soit possible de les approfondir tous.

Nous nous contenterons de présenter ici quelques notions élémentaires relatives au Videotex (ou Videotexte) et au mouvement électronique de fonds qui constituent l'objet de cet exposé(2).

3. a) Le Videotex englobe les techniques permettant entre autres au grand public l'accès à une information visualisée soit sur un écran de télévision traditionnel, soit sur un écran spécifique à une application particulière.

4. On distingue deux types de Videotex

- le Videotex diffusé (encore appelé télétexte) : les informations transmises sur écran défilent sans aucune possibilité de sélection pour le récepteur. Ex. Antiope sur Antenne 2.
- le Videotex interactif ou "two-way" : ce service associe la ligne téléphonique à un écran de télévision ou à un écran spécifique.
Il permet au consommateur, au moyen d'un clavier particulier de sélectionner le type d'information qu'il désire recevoir.

(1) J. Brunin. La télématique sera moins à découvrir qu'à inventer, Actes des Journées de Réflexion sur l'Informatique, Namur 21-23 mai 1982, pp.231 et ss.

(2) La télécopie, la télé conférence sont autant d'applications de la télé-

5. C'est le Videotex interactif qui recèle évidemment le plus de possibilités et qui pose le plus de questions sur le plan juridique.

Il offre en effet, à distance, une vaste gamme de services.

- service de publicité et service d'information(1) : contrairement aux modes de publicité ou d'information classiques (en ce compris le Videotex diffusé), le consommateur joue cette fois un rôle actif, posant des questions, répondant à des questions

- service de transaction : le consommateur peut, grâce au Videotex interactif, passer contrat, avec un fournisseur, soit de livraison de biens, soit de prestation de services.

6. Le Videotex interactif n'est pas une vue de l'esprit, ni une utopie pour chercheur en manque de prospective. Il existe déjà dans plusieurs pays d'Europe : en Grande-Bretagne, on citera le service pionnier Prestel lancé en septembre 1979 qui a donné lieu sur le plan juridique à la rédaction d'un Code de pratiques Viewdata, adopté par l'"Association of Viewdata Information Providers" (AVIP) en 1980. L'Allemagne occidentale connaît dans différents landers des systèmes expérimentaux de "Bildschirmtext"; systèmes réglementés par des lois, sur les essais de Vidéotexte (Bildschirmtext-Versuchsgesetzes(2)).

Le gouvernement français accorde une importance nationale à tous les aspects de la télématique comme en témoigne l'expérience Télétel menée dans la région de Vélizy. L'expérience Vélizy n'a fait l'objet d'aucune réglementation particulière.

La Hollande a également mis en place un système de vidéotexte interactif Viditel(3).

(1) On étudie ici le Vidéotex interactif qui englobe les possibilités assez restreintes du Videotex diffusé.

(2) On citera la "Gesetz über Durchführung eines Feldversuchs mit Bildschirmtext" du 18 mars 1980 (Land de Nordrhein - Westphalen).

- la "Gesetz über die Erprobung von Bildschirmtext in Berlin" du 29 mai 1980.

- la "Gesetz über den Versuch mit Breitbandkabel" du 4 décembre 1980 (Land der Rheinland - Pfalz).

(3) Sur la situation aux Etats-Unis et le développement des "Direct Broadcast to home Satellite Service" (D.B.S.), cfr. les actes du colloque de l'American Bar Association de 1982, publié in Jurimetrics, Winter 1982, 1 et s.

7. b) Le mouvement électronique de fonds est une application remarquable et opérationnelle de la télématique au domaine des paiements en matière bancaire.

Même si la terminologie n'est pas encore unanimement acceptée, il semble que l'on puisse définir le mouvement électronique de fonds comme "tout transfert engendré non pas par un instrument de papier mais uniquement par des moyens électroniques"(1)

8. Cette définition englobe tout d'abord les guichets automatiques qui permettent aux clients sans l'intervention physique d'un employé de banque, de retirer ou de déposer de l'argent sur leur compte, de connaître leur situation financière, d'opérer des virements.

La Belgique, avec les systèmes Bancontact et Mister Cash, se situe à la pointe du progrès en cette matière(2).

9. Cette définition recouvre également les terminaux "points de vente" (P.O.S.) qui permettent au client, grâce à une liaison spéciale entre le terminal du magasin et l'ordinateur de la banque, de régler un achat de biens par un transfert électronique de fonds de son compte au compte du vendeur.

Les Etats-Unis disposent d'une législation complète et détaillée en ce qui concerne le mouvement électronique de fonds : l'Electronic Fund Transfer Act (E.F.T. Act. 15 USC § 1693(1978)) à laquelle nous ferons allusion.

Problèmes posés par la télématique

10. Le développement de la télématique soulève des problèmes d'ordre divers. On en distinguera trois principaux.

- des problèmes de droit de la communication. On connaît le traditionnel monopole que se réservent les pouvoirs publics sur les modes classiques de télécommunications. Quel est exactement l'étendue de ce monopole et comment associer les pouvoirs privés à l'exercice du fonctionnement de la télématique ?

- des problèmes de droit de la consommation. La télématique représente pour les consommateurs des avantages nouveaux mais aussi des dangers.

(1) D. Syx, Aspects juridiques du mouvement électronique de fonds, Kredietbank avril 1982, p.7. Comp. la définition donnée par E.F.T. Act 15 U.S.C. § 1693 (1978) : "Any transfer of funds, other than a transaction originated by check, draft, or similar paper instrument, that is initiated through an electronic terminal, telephone, or computer or magnetic tape for the purpose of ordering, instructing or authorizing a financial institution to debit or credit an account"(Section 205, 2-4).

(2) Sur les réalisations belges, outre l'ouvrage de M.Syx déjà cité, la conférence de M.Guy Vandenberghe lors du congrès de la F.A.I.B. de 1980 (Actes du colloque, pp.157 et s) : "Bancontact, Mister Cash..., beschrijving en juridische Aspecten van de automatische loketten".

Les réglementations sont attentives à défendre leurs intérêts essentiels (1).

- des problèmes de respect de la vie privée. L'enregistrement et l'utilisation des services offerts par la télématique engendrent des risques d'agression contre les libertés et nécessitent l'existence de précautions réglementaires(2).

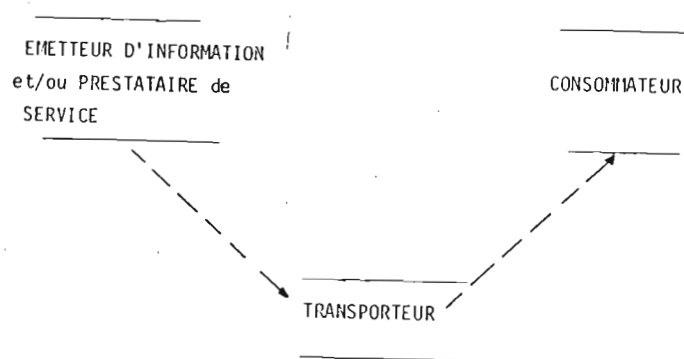
Chapitre II - Questions juridiques

11. La présentation du schéma triangulaire mis en place par la télématique appelle une analyse du statut de chaque partie.
Ensuite, on passera en revue quelques problèmes juridiques particuliers au fonctionnement du système, étant donné la multiplicité des services offerts : publicité, information voire transaction à distance.
Enfin, on envisagera quelques questions liées aux litiges nés de l'utilisation de la télématique.

Section I - Schéma et parties

I. Schéma

12. Toute utilisation de la télématique met en place trois personnages :
 - 1°) l'émetteur d'information ou le prestataire de services (Anbieter-Information Provider);
 - 2°) le consommateur ou récepteur final (Teilnehmer, consumer);
 - 3°) le transporteur ou serveur (Viewdata System-Operator) selon le schéma suivant



(1) A ce sujet, lire les Actes du Colloque de la CEE tenu à Bruxelles les 30 et 31 mars 1981, Le consommateur et les nouvelles technologies de l'information, Centre du droit de la consommation, Louvain, 1982.
(2) A ce sujet, l'article de Schwam, Zu Problemen des Datenschutzes bei Bildschirmtextversuchen und Versuchen der Telekommunikation mit Breitbandkabel, D.V.R., 1980, 161 et s.

Ce schéma de base vaut tant pour le Videotex que pour le mouvement électronique de fonds fonctionnant en on-line : dans la mesure où le guichet automatique et le terminal point de vente sont reliés à un ordinateur central, un transporteur est nécessaire.

13. Dans de nombreuses hypothèses, ce schéma est complété. Entre, d'une part, les émetteurs ou les prestataires et, d'autre part, le transporteur peut intervenir un quatrième personnage chargé de centraliser les opérations avant de les répartir entre les différents émetteurs. Ainsi, dans les systèmes de transfert électronique de fonds, l'ordinateur central est géré par une institution commune aux diverses banques mettant à la disposition de leur clientèle le même service; dans la réglementation du Rheinland-Pfalz, il est prévu l'existence d'une "Kabelfernsehzentrale" entre la Bundespost, transporteur et les différents émetteurs.
Ensuite, certaines entreprises (Sub. Information Providers) peuvent préférer passer par les services d'un émetteur disposant d'accès plus aisés aux circuits "télématiques".

II. Statut des différentes parties

14. On envisagera le statut des parties au schéma simple, c'est-à-dire les conditions et les modalités de leur participation, dans les applications télématiques.

A. L'émetteur

La détermination des conditions d'accès est fondamentale dans un système Videotex car elle définit le type d'informations offert au consommateur. Admet-on tout émetteur sans discrimination, ce qui conduit sous réserve du respect de l'ordre public et des bonnes mœurs, à admettre tous les types d'informations aussi bien culturelles, sociales, commerciales ou financières ?

Opte-t-on au contraire pour un système de sélection visant par exemple à assurer un équilibre entre l'information pure et la publicité (sur la distinction, voir infra n°21) ? Cette question renvoie au rôle du transporteur, véhicule neutre de l'information ou ayant une fonction active de contrôle ? (voir infra n° 18).

15. A ce propos, tant le View Data Code of Practice que les lois allemandes sur le Bildschirmtext posent en principe la liberté et le droit pour chaque groupe(1), pour chaque entreprise de participer au service

(1) La personnalité juridique n'est pas requise. Ainsi, les groupes politiques, les syndicats, les associations de consommateurs ne peuvent être a priori exclus. La loi du Nord-Rhein Westphalen dispose par exemple (§ 4b) de cette loi) que "les groupes de personnes qui, par présentation d'un règlement d'un statut ou autre support, peuvent démontrer qu'ils disposent d'un comité directeur ou de représentants responsables pour le contenu de leurs offres peuvent participer comme émetteur à l'expérience..."

télématique moyennant certaines modalités administratives.

Ainsi, en Grande-Bretagne, le View Data Code of Practice se présente comme un simple code de déontologie valable uniquement vis-à-vis des membres de l'AVIP (Association of View Data Information Providers). On soulignera que l'appartenance à l'AVIP, même si elle est encouragée, n'est pas une condition préalable à l'accès au système (Préambule 2.1 et 2.3).

Dans les législations allemandes, la participation au Bildschirmtext est soumise aux conditions suivantes qui ne constituent pas des mesures préventives de sélection mais garantissent l'utilisation correcte du système :

- une déclaration écrite par laquelle l'entreprise ou le groupe s'oblige à respecter la vie privée des consommateurs(1)
- ne pas être failli, étranger, incapable ou sous le coup d'une sanction pénale(2).

Chaque personne qui désire participer au système et qui est admise reçoit une attestation de participation (Anbieterbescheinigung) du Président du gouvernement (Teilnahmebescheinigung) (Berlin § 5, NordRhein Westphalen, § 5).

B. Le consommateur

16. Même si les fournisseurs d'informations sont en principe des personnes privées, l'optique adoptée tant en Allemagne qu'en Grande-Bretagne est celle de la télématique service public.

Ceci explique l'absence de toute sélection à l'égard, en amont, des fournisseurs d'informations, l'absence de toute discrimination à l'égard en aval, des consommateurs d'informations.

Ainsi, les lois allemandes sur le Bildschirmtext disposent que " les informations et autres services sont en principe disponibles pour toute personne participant au système sous réserve de trois exceptions".

- 1°) lorsqu'il existe une interdiction légale relative à certaines données
- 2°) lorsque l'émetteur a un intérêt légitime à limiter le cercle des destinataires
- 3°) lorsqu'il s'agit d'informations à caractère personnel (Berlin § 6.1 et Nord Rhein Westphalen § 6).

(1) Chaque émetteur doit déposer une déclaration suivant laquelle il s'oblige à ne pas réclamer dans ses offres d'informations ou de services des données lui permettant d'identifier le demandeur; à ne réclamer des données non personnelles que pour autant que cela soit nécessaire pour le service à prêter ou l'information à délivrer; à ne pas transmettre les données à des tiers, à ne les utiliser que pour la finalité prévue et à les détruire après que l'information ou le service ont été accomplis (§ 4(3) de la loi du Nord Rhein Westphalen, § 4(4) de la loi berlinoise).

(2) La loi du 29 mai 1980 du Land de Berlin prévoit en outre la nomination d'un Bildschirmtext Beauftragte (préposé au Bildschirmtext).

17. Un exemple typique de la seconde exception est certes l'hypothèse des transferts électroniques de fonds. Le droit d'accès aux services bancaires électroniques peut être réservé à certains clients. L'Electronic Fund Transfert Act américain met cependant à charge de l'organisme financier certaines obligations destinées non seulement à protéger le client mais en outre à éviter certaines discriminations :

- a. l'organisme financier ne peut faire de l'emploi du service informatique une condition à l'octroi d'un crédit supplémentaire; il ne peut délivrer la clef d'accès que dans la mesure où il y a demande écrite
- b. il doit révéler au client les termes et conditions de l'utilisation du service et l'informer de ses droits et responsabilités en langage compréhensible
- c. en aucune manière, il ne peut interrompre les différents services informatisés rendus au client sauf si les fonds sont insuffisants, si l'opération que le client désire effectuer sort des limites de son crédit ou si un procès oppose la banque au client.

C. Le transporteur ou serveur

18. Le statut du transporteur pose une série de questions fondamentales :

- le transport de l'information sera-t-il confié à un monopole(1), réparti entre les membres d'un oligopole, atomisé dans le mécanisme concurrentiel ?
- si, pour éviter le gaspillage de ressources par exemple, on opte pour le monopole, ce monopole sera-t-il public ou privé ?
- quel rôle sera dévolu au transporteur ? Un rôle passif de vecteur neutre d'information ou un rôle plus actif de contrôle du contenu de l'information et d'arbitrage en cas de plainte d'un consommateur pour une information prétendument incorrecte ou mensongère ?
- le problème de la représentation est particulièrement crucial si on confie au transporteur un rôle actif : quels groupes vont être représentés, des groupes politiques, financiers, des associations de consommateurs ?
- enfin, sur le plan de la responsabilité, se posent les problèmes de la perte d'informations ou de l'information incorrecte par la faute du transporteur.

(1) Sera-ce le Ministère des Postes ou celui des télécommunications dans le cas où ces deux administrations ne se confondent pas.

19. C'est la solution du monopole public, transporteur neutre d'informations qui a prévalu en Grande-Bretagne et en Allemagne.
- Ainsi, en Grande-Bretagne, le Post Office joue le rôle de "common carrier" (transporteur public) en laissant aux fournisseurs d'informations toute la responsabilité de leurs données (Information 1.2).
- Un organisme indépendant chargé de trancher les contestations est prévu par le Code de pratiques AVIP mais la composition n'est pas réglée de manière précise (code AVIP Appendice 1.7).
- De même, le principe de neutralité est affirmé dans le § 3 de la réglementation de Berlin: "La Deutsche Bundespost ne doit offrir aucune information et aucun service en dehors des informations nécessaires à l'exploitation du système. Elle doit admettre chaque émetteur en possession d'un certificat et ne peut pratiquer une sélection interne entre les informations ou les services offerts."
- On retrouve la même idée dans la réglementation Nord Rhein Westphalen § 6.3 "La poste n'assume aucune responsabilité quant aux informations véhiculées par le système".

Section II - Contenu et fonctionnement des systèmes télématiques

20. Les systèmes télématiques offrent à l'utilisateur des services variés. Les plus élaborés cumulent une gamme de services allant de la publicité et de l'information à la possibilité de commandes et de paiement à distance (système du Home Bank). Le client, préalablement informé, peut, du fauteuil de son salon, passer commande et opérer immédiatement paiement de l'objet de sa commande.
- On décrira le fonctionnement de chacune de ces opérations qui peuvent exister isolées (certains systèmes n'offrent que de l'information) ou se combiner. On distinguera les réglementations relatives à la publicité, celles concernant l'information, celles touchant l'acquisition de biens et services, celles, enfin, ayant pour objet le paiement électronique ou plus largement le mouvement électronique de fonds.

I. La publicité

21. Le Code of Practice anglais définit comme suit la notion de publicité (Verbund-Advertising) soit tout cadre (frame) ou partie de cadre dont le but principal est de promouvoir la vente de biens et services (autres que l'information à l'état pur stocké sur le vidéo) et/ou de promouvoir la réputation ou l'image d'une compagnie ou d'une organisation, soit tout cadre qui contient une annonce dont le but est de promouvoir la vente de biens et services ou de promouvoir la réputation ou l'image d'une compagnie ou d'une organisation et pour laquelle une "considération "

a été payée par l'émetteur de ce cadre"(1).

La notion précisée, son application dans un certain nombre d'hypothèses n'est pas évidente et témoigne de la difficulté de distinguer information et publicité. Un horaire d'arrivée et de départ de chemins de fer est-il considéré comme publicité(2) ? Les informations présentées sous la rubrique "Conseils, aide-information du consommateur" constituent-elles de la publicité (3) ?

22. Quant aux qualités de la publicité, elle doit être, selon l'expression du code anglais(4), légale, décente, honnête et vraie. Le code ajoute que le Videotex présentant le caractère intime de la télévision, une attention particulière doit être portée à la qualité et au contenu de la publicité et prévoit de nombreuses prescriptions particulières relatives à certains produits déterminés (jouets pour enfants, produits médicaux, lotion pour les cheveux,...)
- Enfin, toutes les réglementations imposent certaines conditions de forme aux présentations publicitaires. A cet égard, on notera le principe dit de "distinction" suivant lequel "la publicité doit être désignée comme telle"(5) et l'obligation de conserver une copie de la présentation publicitaire, en cas de plainte ultérieure(6).

II. L'information

23. Les systèmes "Videotex" permettent la mise à disposition du grand public de quantité d'informations. Cette information peut être gratuite (ce sera souvent le cas lorsqu'elle émane de services publics, ce peut être également le cas en ce qui concerne certains types d'informations émises par des personnes privées); elle sera le plus souvent payante : les éditeurs d'adresses, les centrales de renseignements peuvent trouver

(1) Article 1 de la Section 2 du code of Practice. Comp. L'article 14 de la loi belge sur les pratiques de commerce : "Est considérée comme publicité commerciale, toute information diffusée dans le but direct ou indirect de promouvoir la vente d'un produit ou d'un service auprès du public, que ce soit le lieu ou le moyen de communication mis en oeuvre."

(2) C'est le cas à Dusseldorf (Land du NordRhein-Westphalen).

(3) Le § 7 de la loi berlinoise répond par l'affirmative. Pour d'autres exemples, Micklitz H., Questions juridiques, Rapport général, Actes du Colloque : Le consommateur et les nouvelles technologies de l'information 107 et 108.

(4) Section 2(2) du code AVIP.

(5) Not. § 7 de la loi berlinoise. La réglementation anglaise contient de multiples prescrits à ce propos, telles l'obligation d'utiliser certaines appellations, prohibition de certains termes, limitation de l'emploi de certains termes ou de certains modes de publicité.

(6) Art. 5 de la Section 2 du code AVIP : "Failure to produce substantiation of a claim on demand will be considered as evidence of a breach of the code".

intérêt à diffuser et réaliser(1) leurs services par le système du Videotex (contrat d'information réalisé par la télématique).

24. Certains principes concernent l'ensemble des informations, d'autres ne trouvent à s'appliquer qu'aux informations payantes. Ainsi, toutes les informations doivent être, selon l'expression du code anglais(2), "aussi complètes que possible"; elles doivent être actuelles, vraies, réelles et objectives(3) et identifier clairement l'émetteur de l'information et son adresse.

Quant aux informations payantes, l'émetteur doit en indiquer clairement le coût avant tout appel du consommateur(4). La réglementation anglaise(5) exige même que cette information ait lieu avant chaque "page" d'informations lorsqu'il y a changement de prix, elle oblige l'offrant, en cas de possibilité d'interrogations multiples et successives, à proposer le chemin le plus économique et à attendre l'approbation de l'utilisateur avant chaque "page".

25. On ajoutera à ces principes, certaines dispositions allemandes relatives à la protection des individus, demandeurs d'informations. La transmission par la centrale de l'émetteur des données d'identification du demandeur n'est en principe pas nécessaire(6). La centrale garde de telles données, ne transmet que le contenu "anonymisé" de la demande et renvoie la réponse au demandeur. Ce sont les bureaux de poste eux-mêmes qui encaisseront pour les émetteurs la redevance due éventuellement pour l'information(7). On notera que les redevances sont calculées en valeur absolue et "globalisées".

(1) Nous distinguons le cas visé de celui où une centrale de renseignements par une publicité avertit le consommateur qu'il peut mettre des informations à sa disposition en dehors du Videotex. Le contrat d'information est alors réalisé en dehors du Videotex (hypothèse des contrats réalisés à l'aide de la télématique et non par elle).

(2) Article 2.8.1. de la Section 1 du code de l'AVIP.

(3) Les § 6 des lois du Nordrhein-Westphalen et de Berlin ajoutent que l'offreur doit vérifier avec un soin raisonnable selon les circonstances leur contenu, actualité, véracité et distinguer nettement de l'information les commentaires et la présentation qui lui sont propres.

(4) Notamment § 3 de la loi berlinoise.

(5) Articles 2.9.1. et s. de la Section 1 du code de l'AVIP.

(6) Elle le sera par contre dans l'hypothèse de contrats de biens et services réalisés à l'aide de la télématique.

(7) En ce qui concerne les limites étroites de stockage et d'utilisation des données imposées à la Bundespost, lire Schwam, art. cité, 180 et s. On notera qu'à Berlin, ce stockage a lieu principalement à la Bildschirmzentrale.

III. Les contrats réalisés à l'aide de la télématique

26. On envisage ici les problèmes de droit privé que posent les commandes passées par le Vidéotexte. L'hypothèse est différente de celles déjà étudiées des contrats d'information dont la conclusion et l'exécution se réalisent par la télématique; dans les contrats réalisés à l'aide de la télématique, le bien ou le service ne peuvent être acquis qu'en-dehors du système télématique. Le mode de passation des commandes présente une telle facilité pour le consommateur qu'une réglementation protectrice doit être mise en place. Des dispositions particulières concernent la formation du contrat, l'exécution de celui-ci et le paiement.

27. 1°) La publicité doit contenir une mention particulière relative aux biens et services qui peuvent être acquis par Videotex; leur prix, les charges éventuelles, leurs caractéristiques sont à indiquer (article 1.2. section 3 du Code of Practice anglais).

Cette publicité est-elle une offre ferme de l'émetteur ?

En droit belge(1), la réponse est positive. Il suffit donc au consommateur de pousser sur le bouton adéquat pour conclure le contrat. Ce mode de conclusion du contrat est dangereux pour le consommateur.

Il ignore les conditions générales qui s'appliquent au contrat et ne dispose pas de délai de réflexion. C'est pourquoi les réglementations prévoient la remise d'une confirmation écrite de commande(2).

28. 2°) La livraison des biens ou l'exécution du service ne peuvent être faites avant la conclusion (confirmation) du contrat. Ils doivent avoir lieu dans un certain délai (23 jours en Angleterre) après celle-ci. Jusqu'à la livraison, les biens restent la propriété du vendeur et le consommateur bénéficie d'un délai de réflexion (14 jours) précise le Code of Practice anglais.

- 3°) Le consommateur peut choisir un mode de paiement au comptant ou à tempérament(3). Le code anglais précise que tous pré-paiements(4) doivent être déposés sur un compte particulier auquel l'émetteur ne pourra toucher avant la délivrance du bien ou l'exécution du service.

(1) La situation est différente en Allemagne, car il ne peut y avoir offre que dans la mesure où il y a possibilité d'accès immédiat du consommateur à la marchandise (ce qui n'est réalisé qu'en cas de commande par vidéotexte installé dans les locaux de l'entreprise). A ce sujet, Micklitz, art. cité, 113).

(2) C'est la solution anglaise et nécessairement la solution allemande (cfr. la note (1)).

"Every offer so made (by the consumer) may be accepted or rejected by the supplier". "Every contract shall be capable of being evidenced in writing by the supplier" (articles 1.4 et 1.5 de la section III du Code anglais).

(3) La réglementation sur les ventes à tempérament s'applique alors (sur les difficultés d'application de certaines dispositions, H. Micklitz, art. cité, 116 et 177).

(4) faits par un virement électronique de fonds.

IV. Le cas particulier du mouvement électronique de fonds

29. On renvoie le lecteur à la littérature abondante sur ce sujet. Outre l'ouvrage de Syx et l'article de Vandenberghe déjà cités, nos commentaires sur l'Electronic Fund Transfer Act, Banque et fichiers de clientèle informatisée in *Revue de la Banque*, 1982, 245 et le n° spécial du *Computer Law Journal* (Winter 1980) (231 pages).

Section III - Le contentieux de la télématique

30. Les opérations conclues par ou à l'aide de la télématique peuvent être source de litiges. A cet égard, on distinguera trois problèmes :

- 1°) la question de la preuve des opérations
- 2°) le problème de la responsabilité en cas d'erreur ou de faute de l'une des parties à l'opération
- 3°) le mode de résolution du conflit et les sanctions

Au-delà des réglementations actuelles, on cherchera à indiquer quelques principes dans la solution de ces problèmes.

I. Le problème de la preuve de l'opération

31. Un premier prescrit s'impose à l'ensemble des opérations télématiques. Celles-ci doivent donner lieu à l'émission d'une copie à laquelle les deux parties pourront ultérieurement se référer en cas de litiges ou de contestations. Ainsi, l'émetteur de la centrale(1) doit garder copie de toute publicité et de toute information qu'ils délivrent(2); l'émetteur doit confirmer par écrit la commande passée par vidéotexte(cfr.section II, III). En ce qui concerne les mouvements électroniques de fonds, le § 906 de l'EFT Act oblige la banque à délivrer immédiatement au moment du transfert une "documentation" écrite " reprenant :
1. le montant de la transaction et la date de l'opération
 2. le type de transfert
 3. l'identité du compte duquel ou pour lequel le transfert est opéré
 4. l'identité du tiers duquel ou pour lequel le transfert est opéré.
 5. le lieu ou l'identification du terminal à partir duquel l'opération est faite(3)

(1) Rappelons que c'est la centrale qui gardera les données d'identification de l'appelant lorsque la transmission de telles données à l'émetteur n'est pas nécessaire(cfr.supra Section II,II).

(2) Art.5 de la section II du Code of Practice(uniquement pour la publicité) § 7 des lois allemandes (à propos de tout fait concernant une personne ou une institution).

(3) Notons en outre la "documentation périodique" à remettre au client chaque mois.

Que se passe-t-il si le consommateur incrimine telle publicité, conteste le débit de son compte, nie avoir fait telle commande ou avoir reçu telle information ?

32. Les copies des documents écrits peuvent-ils constituer une preuve non seulement de l'existence de l'opération mais en outre du contenu de l'opération? Notre régime de la preuve n'accorde à de tels copies ou documents qu'une valeur réduite. Ainsi selon Syx(1), le "support d'information en papier du mouvement électronique de fonds" (c'est à dire la "bande journal" enregistrant toutes les opérations effectuées à partir d'un ou plusieurs terminaux) vaut seulement commencement de preuve par écrit rendant probable le fait allégué (C.Civ.art.1347(2). Le droit moderne français de la preuve(3) semble accorder aux documents sur supports informatisés une force probatoire plus importante. Il reconnaît en effet une valeur probante aux copies non seulement fidèles mais aussi durables de titres originaux. Or, selon Mr.Linant de Bellefonds, "on voit mal la pratique judiciaire faire la différence entre micro-film-copie d'un original(4) et micro-film de sortie d'ordinateur(COH) assez arbitrairement présenté parfois comme un "original" "(5).

II. Le problème de la responsabilité

33. Le contentieux né d'opération relevant de la télématique peut engager la responsabilité soit du consommateur, soit du transporteur, soit de l'émetteur. Nous envisagerons successivement ces trois hypothèses.

1°) la responsabilité du consommateur

34. L'E.F.T. Act donne quelques indications quant aux principes qui pourraient régir la responsabilité du consommateur en cas d'utilisation de la télématique. Le consommateur est-il responsable en particulier lorsqu'un tiers utilise son droit d'accès et crée dès lors un dommage à l'émetteur ?

L'E.F.T. limite, en toute hypothèse, la responsabilité du consommateur à certains plafonds lorsqu'après avoir eu connaissance de l'utilisation

(1) Cfr.le long raisonnement développé par l'auteur,op.cité,pp.51 à90.

(2) Le ticket reçu par le client n'a, quant à lui, aucune valeur(op.cité,p. 67-68). L'E.F.T. Act (§ 906(f)) accorde au ticket la valeur d'une "prima facie proof" en cas de contestation entre le consommateur et le prétendu bénéficiaire d'un virement.

(3) Loi du 12 juillet 1930 relative à la preuve des actes juridiques.

(4) C'est le cas par exemple en matière de "check-Truncation" ou cas de "Lettre de change relevé" (sur le premier procédé, lire George C.White, Legal Guidelines for Check Truncation, *Computer Law Journal*, 1980, pp.115 et ss. Sur le second, M.Vasseur, La lettre de change relevé, Paris, 1976.)

(5) Linant de Bellefonds, L'informatique et le droit, P.U.F., 1981, pp.44 et 45.

abusive, il avertit l'émetteur dans certains délais(1).

Il semble en outre que des procédures d'authentification et de vérification doivent être prises lors de la mise à disposition de tout service informatisé à la clientèle de façon à éviter les risques d'abus par des tiers non autorisés.

2°) La responsabilité du fournisseur

35. Celle-ci peut être envisagée pour de multiples raisons selon les services offerts : publicité déloyale, information incorrecte, livraison de produits autres que ceux commandés, débit du compte supérieur à celui voulu par le client.

On notera à ce propos les principes développés par l'E.F.T. Act qui peuvent être étendus à l'ensemble des contrats conclus et réalisés par la télématique, ainsi les contrats d'information. En cas d'"erreur"(2), c'est-à-dire lorsque le consommateur conteste le bien fondé du débit de son compte, après avoir présenté les raisons pour lesquelles il conteste le débit, il peut réclamer de l'institution financière la vérification dans un bref délai(10 jours) du bien fondé du débit. A l'expiration de ce délai, la banque doit préciser sa position et recréditer le compte du client si des investigations supplémentaires sont nécessaires. Ainsi, on peut parler d'une sorte de renversement de la charge de la preuve : celui qui met à la disposition du public des services informatisés doit prouver la réalité de l'opération effectuée.

36. En outre, le même Act affirme l'obligation pour l'émetteur d'assurer la continuité du service informatisé et parfaite efficacité(3). L'émetteur assume une obligation de résultat dont il ne peut s'exonérer que dans certains cas de force majeure ou dans certaines hypothèses de dysfonctionnement du système portées à la connaissance du client. Toute convention contraire est interdite.

3°) La responsabilité du transporteur

37. Il est évident que le transporteur doit être considéré comme responsable tant vis-à-vis de l'émetteur que du consommateur lorsque l'erreur ou la perte d'informations sont dues à son fait. Le transporteur nous apparaît

tenu, du moins, envers le consommateur, également d'une obligation de continuité et d'efficacité du système de transport qui caractérise la télématique. Plusieurs questions se posent à propos de sa responsabilité :

- le fait que le transporteur se déclare neutre exclut-il que ce dernier puisse être considéré comme responsable s'il fait passer des informations d'un fournisseur foncièrement malhonnête, c'est-à-dire émettant des informations incorrectes de manière répétée?
- lorsque le transporteur est chargé de percevoir les redevances pour le compte d'émetteurs, peut-il se voir opposer les exceptions que le consommateur fait valoir à l'encontre de l'émetteur et ainsi se voir refuser le paiement des redevances?

III. Le mode de résolution des conflits et les sanctions

38. Premièrement, l'importance des mesures internes de solution des conflits.

Ainsi, la procédure de rectification en cas d'erreur lors d'un transfert électronique de fonds permet de prévenir des contestations judiciaires et d'espérer une solution rapide d'office. Secondement, on remarque le développement des "juridictions" professionnelles. Ainsi, l'AVIP Complaints Service anglais(1) est chargé d'examiner les contestations relatives à l'application du Code of Practice.

39. En ce qui concerne les sanctions, comminées à l'égard des fournisseurs, on relève celle prévue par les législations allemandes, à savoir le retrait de l'autorisation de participer ordonnée par le président du gouvernement du Land(2).

Ce type de sanction, qui enlève aux fournisseurs déloyaux l'occasion de diffuser leurs produits et services grâce au Videotex, paraît le plus radical et en définitive le plus adéquat.

A condition bien sûr que le Videotex réponde de manière convaincante aux besoins du fournisseur de se faire connaître et au besoin du consommateur d'apprendre à connaître...

L'avenir nous le dira.

(1) Appendix 1 du Code of Practice. La procédure se déroule en deux temps. Appel peut être fait devant le Conseil des décisions de l'AVIP Complaint Service.

(2) § 9 de la loi du Nordrhein-Westphalen, § 10 de la loi berlinoise.

(1) Une telle limitation de responsabilité du client de la banque en cas de perte ou du vol de la carte, va à l'encontre du règlement Bancomat ou Credicash qui imputent au client l'entière responsabilité des conséquences de la perte ou du vol.

(2) Cfr. le § 903 de l'E.F.T. Act relatif à l'"Error resolution".

(3) Le § 910 de l'E.F.T. Act met à charge de l'émetteur la responsabilité de tout refus d'opérer un transfert alors qu'un crédit suffisant aurait dû exister si les opérations de crédit avaient été comptabilisées à temps. Comp. la décision française (Provost et Masurel c. Crédit Lyonnais, Trib. comm. Roubaix 2 juillet 1980, D. 1980, 513, note Y. Le Tardre). "En règle générale, les billets à vue sont présentés dans un délai maximum de dix jours après leur remise et l'emploi d'un système informatique ne saurait justifier un délai plus long puisqu'il doit, en principe, accélérer les relations commerciales".